

Transcript: Francesca

Baez-6121546627727360-5416216629395456

Full Transcript

Thank you for calling by the federal government. My name is Francesca. How can I assist you today? Good morning, ***** . ¿Sí, cómo le puedo ayudar? Óyeme, no, es que me dieron este, este número de teléfono para un-- para un seguro de la agencia donde yo trabajo. Me dio esto para... Entonces, quisiera ver cómo podemos hacer para el su-- para obten-- obtener un seguro. ¿En cuál agencia temporal trabaja? Eh, trabajo para Panthers. ¿Puede ser Panthers? No sé cómo se escribe. ¿Panthers? Me lo podría verle trear. No creo que sea exacto. Perdón. Déjeme ver aquí solo vamos a buscarlo aquí bajo . Se escribe P-A-R-T-N-E-R-S. ¿Tiene otra "P" después? ¿Cómo? La próxima palabra, señor, ¿tiene otra P también? Oh, personal. En inglés. Okay, ***** personal . ¿Cuáles son los cuatro dígitos de su seguro social? Seis, siete, dos, tres. El apellido, por favor. Puertales. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que esté en la cuenta correcta? 07/20/1972. Tenemos su mejor número de contacto, el mismo número con el que llamó el día de hoy, que vendría siendo el siete, ocho, seis, tres, dos, seis, nueve, cinco, nueve, cuatro. Sí. Tenemos su correo electrónico como alex-- con s al final-- portales arroba gmail punto com. Sí. El número de apartamento lo tengo como doscientos ocho. Digo, dos mil ocho, disculpe. Ajá. Ok, dado que usted es un empleado rehíre, que significa que en algún momento tuvo otro trabajo o asignación con ellos, para poder someter una inscripción tengo que mandar a que le hagan un recibo de elegibilidad para que el sistema deje que lo inscribamos. Pero mientras esperamos eso, podemos ir sobre cuáles son los planes que ofrece su agencia temporal, los cuales vendrían siendo planes PPO ilimitados. La lista de cuáles son los tipos de beneficios que ofrecen son planes médicos, FreeRx que viene siendo una membresía para medicamentos. Ofrecen- Mm-hm. Servicio primario virtual, dental, discapacidad a corto plazo para el empleado solamente. Vida término, que vendría siendo el seguro de vida. Visión, enfermedades críticas, grupo de accidente, enfermedad comportamental que viene siendo terapia virtual, al igual que ID Expert, que vendría siendo prevención contra el robo de identidad . Esos vendrían siendo los planes que ellos ofrecen en los momentos. De la manera que funcionaría, sería que usted eligiera cuáles son los planes con lo cual se quiere inscribir, dado a que todos esos planes se venden por separado, dependiendo en cuántos planes, al igual de que si usted quiere poner a un dependiente, depender en cuánto le iría saliendo una póliza con su agencia. Ok. Entonces, déjeme preguntarle una cosita, porque yo tengo mi doctor primario que radica aquí en... en Houston, en la Richmond, en el hospital que está ahí en Houston, Richmond y Avenue. Entonces, quería saber el ejemplo- ¿Eh? Nosotros no somos de su estado. Nosotros trabajamos con todas las agencias temporales en el país completo. Entonces, no le sabría decir, dependiendo en dirección, de los planes que otra agencia temporal ofrece, solamente hay uno que requeriría una línea de red, que vendría siendo el preventivo y otro que lo cubre

preventivo, al igual que indemnización hospitalaria. Pero yo no le podría dar esa confirmación, dado a que nosotros no tenemos la lista de la red y no lo puedo guiar tampoco en dirección como no estoy en el estado suyo, lamentablemente. Oh, ya. Ok, ok. Entonces, veamos. Entonces, déjeme ver si yo... En otra ocasión, entonces, veamos para ver si como vamos a, a suscribirme y esas cosas entonces. ¿No quiere que mande a que le hagan el chequeo de, de elegibilidad? Pero sí pudiera ser, pero es que lo que me interesa es que... porque la red donde yo estoy, si, si la admite la, la aseguranza, si la admite ahí con ellos, ¿entende? Entiendo, señor. Por eso fue que le avisé que tiene que hablar con otra compañía para verificar eso. No le estoy diciendo que no va a estar cubierto, lo que le estoy diciendo es que yo personalmente no lo puedo verificar. Usted tendría que hablar con otra compañía diferente, que es el Multiplan Network, y todo depende si usted quiere coger ese plan médico preventivo. Porque si no va a coger el plan médico preventivo, usted no tendría que preocuparse por red. ¿Sí me explico? Oh. Sí, el me-- el preventivo, Juan, ¿viene siendo que sirve en cualquier lugar? No, señor. Lo preventivo es un tipo de servicio. No quiere decir que viene sirviendo en cualquier lugar. Los servicios preventivos vendrían siendo esos servicios que uno se hace para asegurarse que estamos de salud, como el físico anual, las detecciones de deficiencia de hierro o la de sangre, al igual que las vacunas preventivas que uno se da, como la de la influenza o varicela. Esos vendrían siendo los servicios preventivos. Si su plan solamente es preventivo, como ellos tienen un plan que solamente es ese servicio y no tiene ningún otro, lo único que usted podría hacer serían esos chequeos. Digamos que usted necesita una cirugía y solamente tiene ese plan preventivo. No se lo va a cubrir porque una cirugía no es preventiva. Oh, vea. Eso ya vendrían siendo los servicios que ellos les llaman indemnización hospitalaria, que estaría la cirugía, las visitas de sala de emergencia o urgencia, al igual que las visitas a su doctor. Solo eso lo cubriría también- A menos que usted esté entrando... Correcto, sí. A menos de que usted esté entrando en uno de esos dos planes que necesita en la red, no tiene que preocuparse de eso. Lo que tendría que hacer sería, en ese caso, verificar que con su age-- su doctor sí toman el asegurante del otro plan que se llama los VIP, que serían lo que le viene cubriendo sus servicios de hospital. El carrier vendría siendo American Public Life. Ya usted vendría verificando con su doctor si ellos trabajan con esa aseguranza o si no. Ah, ¿entonces me puede deletrear la...? El nombre... ¿cómo se llama la aseguranza para yo llamar allá y después consultar con usted? Por supuesto. El nombre. Es American: A, M, E. R, I de iglesia, C, A, N. R, I de iglesia. C, A, N. C, A, N. La otra palabra es Public: P, U, B de Bernardo. Sí. L, I de iglesia, C de casa. L, I de iglesia, C de casa. Y la otra palabra sería Life: L, I de iglesia. Ajá. F, E de elefante. Oh, servía esto. Okey. ¿Quiere el número de-? Yo lo consultaría y... Sí, por favor. Le voy a preguntar- Ah, ¿es el mismo que estoy llamando, no? No, señor. El número para la lista de red, tal caso de que usted se quiere inscribir en un plan preventivo, sería otro. No sería con nosotros el que llamara. Oh, vale. Sí, sí, por favor. Sería llamado Multiplan. M, U, L. P, I de iglesia, P de Pedro. Ajá. L, A, N de Nancy. Ajá. Y el número telefónico sería ochocientos. Sí. Cuatro, cinco, siete. Sí. Un, cuatro, cero, tres. Uno, cuatro, cero, tres. Okey. Ya cualquier cosa, ya llamo a este número directo ahí a... Okey. Sí, señor. Yo mandé a que le hagan... Por supuesto. Mandé a que le hagan un chequeo de elegibilidad por si acaso usted le interesa inscribirse. Si me devuelven la razón sobre el chequeo de elegibilidad antes de que usted nos devuelva la llamada, yo le estaría dejando un mensaje de voz si no hablo con usted o un correo. Para que así sabemos cuándo sería el último día que usted se puede inscribir en esa aseguranza.

Okey, okey. Muchísimas gracias. Saludos, agradece. Por supuesto. ¿Alguna otra cosa con la cual le puedo asistir? No, no, es todo, es todo. Que tenga un feliz día. Muchísimas gracias. No hay de qué. Yo le estaría devolviendo la llamada con el chequeo de elegibilidad dentro de unas veinticuatro a cuarenta y ocho horas. Okey. Okey, gracias. Fuertemente. De nada. Que tenga buen día. Igualmente, igualmente. Adiós. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Thank you for calling by the federal government. My name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker_1: Good morning, *****.

Speaker speaker_0: ¿Sí, cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Óyeme, no, es que me dieron este, este número de teléfono para un-- para un seguro de la agencia donde yo trabajo. Me dio esto para... Entonces, quisiera ver cómo podemos hacer para el su-- para obten-- obtener un seguro.

Speaker speaker_0: ¿En cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker_1: Eh, trabajo para Panthers. ¿Puede ser Panthers? No sé cómo se escribe.

Speaker speaker_0: ¿Panthers? Me lo podría verle trear. No creo que sea exacto.

Speaker speaker_1: Perdón. Déjeme ver aquí solo vamos a buscarlo aquí bajo . Se escribe P-A-R-T-N-E-R-S.

Speaker speaker_0: ¿Tiene otra "P" después?

Speaker speaker_1: ¿Cómo?

Speaker speaker_0: La próxima palabra, señor, ¿tiene otra P también?

Speaker speaker_1: Oh, personal. En inglés.

Speaker speaker_0: Okay, ***** personal . ¿Cuáles son los cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: Seis, siete, dos, tres.

Speaker speaker_0: El apellido, por favor.

Speaker speaker_1: Puertales.

Speaker speaker_0: ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que esté en la cuenta correcta?

Speaker speaker_1: 07/20/1972.

Speaker speaker_0: Tenemos su mejor número de contacto, el mismo número con el que llamó el día de hoy, que vendría siendo el siete, ocho, seis, tres, dos, seis, nueve, cinco, nueve, cuatro.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Tenemos su correo electrónico como alex-- con s al final-- portales arroba gmail punto com.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: El número de apartamento lo tengo como doscientos ocho. Digo, dos mil ocho, disculpe.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Ok, dado que usted es un empleado rehire, que significa que en algún momento tuvo otro trabajo o asignación con ellos, para poder someter una inscripción tengo que mandar a que le hagan un recibo de elegibilidad para que el sistema deje que lo inscribamos. Pero mientras esperamos eso, podemos ir sobre cuáles son los planes que ofrece su agencia temporal, los cuales vendrían siendo planes PPO ilimitados. La lista de cuáles son los tipos de beneficios que ofrecen son planes médicos, FreeRx que viene siendo una membresía para medicamentos. Ofrecen-

Speaker speaker_1: Mm-hm.

Speaker speaker_0: Servicio primario virtual, dental, discapacidad a corto plazo para el empleado solamente. Vida término, que vendría siendo el seguro de vida. Visión, enfermedades críticas, grupo de accidente, enfermedad comportamental que viene siendo terapia virtual, al igual que ID Expert, que vendría siendo prevención contra el robo de identidad . Esos vendrían siendo los planes que ellos ofrecen en los momentos. De la manera que funcionaría, sería que usted eligiera cuáles son los planes con lo cual se quiere inscribir, dado a que todos esos planes se venden por separado, dependiendo en cuántos planes, al igual de que si usted quiere poner a un dependiente, depender en cuánto le iría saliendo una póliza con su agencia.

Speaker speaker_1: Ok. Entonces, déjeme preguntarle una cosita, porque yo tengo mi doctor primario que radica aquí en... en Houston, en la Richmond, en el hospital que está ahí en Houston, Richmond y Avenue. Entonces, quería saber el ejemplo- ¿Eh?

Speaker speaker_0: Nosotros no somos de su estado. Nosotros trabajamos con todas las agencias temporales en el país completo. Entonces, no le sabría decir, dependiendo en dirección, de los planes que otra agencia temporal ofrece, solamente hay uno que requeriría una línea de red, que vendría siendo el preventivo y otro que lo cubre preventivo, al igual que indemnización hospitalaria. Pero yo no le podría dar esa confirmación, dado a que nosotros no tenemos la lista de la red y no lo puedo guiar tampoco en dirección como no estoy en el estado suyo, lamentablemente.

Speaker speaker_1: Oh, ya. Ok, ok. Entonces, veamos. Entonces, déjeme ver si yo... En otra ocasión, entonces, veamos para ver si como vamos a, a suscribirme y esas cosas entonces.

Speaker speaker_0: ¿No quiere que mande a que le hagan el chequeo de, de elegibilidad?

Speaker speaker_1: Pero sí pudiera ser, pero es que lo que me interesa es que... porque la red donde yo estoy, si, si la admite la, la aseguranza, si la admite ahí con ellos, ¿entende?

Speaker speaker_0: Entiendo, señor. Por eso fue que le avisé que tiene que hablar con otra compañía para verificar eso. No le estoy diciendo que no va a estar cubierto, lo que le estoy diciendo es que yo personalmente no lo puedo verificar. Usted tendría que hablar con otra compañía diferente, que es el Multiplan Network, y todo depende si usted quiere coger ese plan médico preventivo. Porque si no va a coger el plan médico preventivo, usted no tendría que preocuparse por red . ¿Sí me explico?

Speaker speaker_1: Oh.

Speaker speaker_2: Sí, el me-- el preventivo, Juan, ¿viene siendo que sirve en cualquier lugar?

Speaker speaker_3: No, señor. Lo preventivo es un tipo de servicio. No quiere decir que viene sirviendo en cualquier lugar. Los servicios preventivos vendrían siendo esos servicios que uno se hace para asegurarse que estamos de salud, como el físico anual, las detecciones de deficiencia de hierro o la de sangre, al igual que las vacunas preventivas que uno se da, como la de la influenza o varicela. Esos vendrían siendo los servicios preventivos. Si su plan solamente es preventivo, como ellos tienen un plan que solamente es ese servicio y no tiene ningún otro, lo único que usted podría hacer serían esos chequeos. Digamos que usted necesita una cirugía y solamente tiene ese plan preventivo. No se lo va a cubrir porque una cirugía no es preventiva.

Speaker speaker_2: Oh, vea.

Speaker speaker_3: Eso ya vendrían siendo los servicios que ellos les llaman indemnización hospitalaria, que estaría la cirugía, las visitas de sala de emergencia o urgencia, al igual que las visitas a su doctor.

Speaker speaker_2: Solo eso lo cubriría también-

Speaker speaker_3: A menos que usted esté entrando... Correcto, sí. A menos de que usted esté entrando en uno de esos dos planes que necesita en la red, no tiene que preocuparse de eso. Lo que tendría que hacer sería, en ese caso, verificar que con su age-- su doctor sí toman el asegurante del otro plan que se llama los VIP, que serían lo que le viene cubriendo sus servicios de hospital. El carrier vendría siendo American Public Life. Ya usted vendría verificando con su doctor si ellos trabajan con esa aseguranza o si no.

Speaker speaker_2: Ah, ¿entonces me puede deletrear la...? El nombre... ¿cómo se llama la aseguranza para yo llamar allá y después consultar con usted?

Speaker speaker_3: Por supuesto.

Speaker speaker_2: El nombre.

Speaker speaker_3: Es American: A, M, E. R, I de iglesia, C, A, N.

Speaker speaker_2: R, I de iglesia.

Speaker speaker_3: C, A, N.

Speaker speaker_2: C, A, N.

Speaker speaker_3: La otra palabra es Public: P, U, B de Bernardo.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_3: L, I de iglesia, C de casa.

Speaker speaker_2: L, I de iglesia, C de casa.

Speaker speaker_3: Y la otra palabra sería Life: L, I de iglesia.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_3: F, E de elefante.

Speaker speaker_2: Oh, servía esto. Okey.

Speaker speaker_3: ¿Quiere el número de-?

Speaker speaker_2: Yo lo consultaría y... Sí, por favor.

Speaker speaker_3: Le voy a preguntar-

Speaker speaker_2: Ah, ¿es el mismo que estoy llamando, no?

Speaker speaker_3: No, señor. El número para la lista de red, tal caso de que usted se quiere inscribir en un plan preventivo, sería otro. No sería con nosotros el que llamara.

Speaker speaker_2: Oh, vale. Sí, sí, por favor.

Speaker speaker_3: Sería llamado Multiplan. M, U, L. P, I de iglesia, P de Pedro.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_3: L, A, N de Nancy.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_3: Y el número telefónico sería ochocientos.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_3: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_3: Un, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker_2: Uno, cuatro, cero, tres. Okey. Ya cualquier cosa, ya llamo a este número directo ahí a... Okey.

Speaker speaker_3: Sí, señor. Yo mandé a que le hagan... Por supuesto. Mandé a que le hagan un chequeo de elegibilidad por si acaso usted le interesa inscribirse. Si me devuelven la razón sobre el chequeo de elegibilidad antes de que usted nos devuelva la llamada, yo le estaría dejando un mensaje de voz si no hablo con usted o un correo. Para que así sabemos cuándo sería el último día que usted se puede inscribir en esa aseguranza.

Speaker speaker_2: Okey, okey. Muchísimas gracias. Saludos, agradece.

Speaker speaker_3: Por supuesto. ¿Alguna otra cosa con la cual le puedo asistir?

Speaker speaker_2: No, no, es todo, es todo. Que tenga un feliz día. Muchísimas gracias.

Speaker speaker_3: No hay de qué. Yo le estaría devolviendo la llamada con el chequeo de elegibilidad dentro de unas veinticuatro a cuarenta y ocho horas.

Speaker speaker_2: Okey. Okey, gracias.

Speaker speaker_3: Fuertemente. De nada. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Igualmente, igualmente. Adiós.

Speaker speaker_3: Adiós.